

voordelen back office

Voordelen van KentIC voor uw back office

Onderzoek* wijst uit dat:

- er zonder digitale kennisbank gemiddeld dagelijks zo'n 90 telefonische vragen binnen komen bij medewerkers van de vakafdelingen.
- ongeveer drie op de vijf keer dat naar de vakafdeling wordt doorverbonden, de gezochte medewerker niet bereikbaar is.

Vragenstellers worden dus vaak doorverbonden en kunnen niet direct geholpen worden. Hier ligt de oorzaak van veel irritatie bij de burgers.

Een van de doelen van KentIC is dat nog slechts zo'n 20% van alle vragen terecht komt op de vakafdelingen. De vraag en bijbehorende informatie worden via KentIC door het front office doorgespeeld. Op basis hiervan kan het juiste antwoord worden gezocht en de burger teruggebeld.

De vakafdelingen hebben het terugdringen van het aantal vragen zelf in de hand. Zij zijn immers verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de informatie in de kennisbank. Hoe meer relevante informatie aanwezig in de kennisbank, hoe meer vragen direct door de telefonisten afgehandeld kunnen worden.

Voordelen back office:

- Geen onnodige vragen meer.
- Meer tijd voor andere werkzaamheden.
- Geen verstoring van geplande werkzaamheden: antwoorden voor vakinhoudelijke vragen rustig opzoeken wanneer dat in planning past.
- Meer eigen verantwoordelijkheid: hoe beter de informatie in de kennisbank, hoe minder vragen te verwerken zijn.
- Kostenbesparing: het is goedkoper vragen te laten beantwoorden door het front office dan door een 'dure' vakspecialist.

* Telefonisch marktonderzoek, georganiseerd in opdracht van Communitied, onder een kwart van de Nederlandse gemeenten